



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
(UTN)**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
(FECYT)**

CARRERA: Licenciatura en Psicología

**INFORME FINAL DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,
MODALIDAD DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

TEMA:

**“ESTRATEGIAS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS EN
ESTUDIANTES DEL TERCER AÑO DE BACHILLERATO DE LA
UNIDAD EDUCATIVA TEODORO GÓMEZ DE LA TORRE”**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de *LICENCIADA EN PSICOLOGÍA*

Línea de investigación: Desarrollo social y comportamiento humano.

Autor: Diana Carolina León Chávez

Director: Msc. Jorge Edmundo Gordon Rogel

Ibarra, 2023



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del artículo 114 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte, para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO		
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1719504399	
APELLIDOS Y NOMBRES:	León Chávez Diana Carolina	
DIRECCIÓN:	Av. Rafael Sánchez 10-100 y Tobías Mena.	
EMAIL:	dcleonc@utn.edu.ec	
TELÉFONO FIJO:	022592031	TELF. MOVIL 0961373800

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Estrategias de Resolución de Conflictos en estudiantes del tercer año de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre
AUTOR (ES):	León Chávez Diana Carolina
FECHA:	01-12-2023
SOLO PARA TRABAJOS DE TITULACIÓN	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Psicología
DIRECTOR:	Msc. Jorge Edmundo Gordon Rogel

CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 01 días, del mes de diciembre de 2023

EL AUTOR:

Firma..........

Nombre: Diana Carolina León Chávez

C.I. 1719504399

CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTERGRACIÓN CURRICULAR

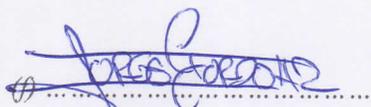
Ibarra, 01 de diciembre de 2023

Msc. Jorge Edmundo Gordon Rogel

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de integración curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Unidad Académica de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



Msc. Jorge Edmundo Gordon Rogel
C.C.: 1002742011

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El Tribunal Examinador del Trabajo de Integración Curricular "Estrategias de Resolución de Conflictos en estudiantes del tercer año de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre" elaborado por la señorita León Chávez Diana Carolina previo a la obtención del título de Licenciada en Psicología, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:


.....
Msc. Jorge Edmundo Gordon Rogel
C.C.: 1002742011

(f):
Msc. Inés Margarita Mantilla Posso
C.C.: 1003911789

DEDICATORIA

Dedico con mucho amor este trabajo principalmente a Dios, por brindarme la fuerza necesaria para culminar esta meta y la dicha de tener dos padres y dos madres, mis abuelitos Galo y Elsa, que han sido el motor principal de mi vida, mismos que supieron enseñarme a dar todo de mí y apoyarme siempre con todo su amor y sabiduría, mis padres Luis y Gloria, por acompañarme en cada paso que doy en la búsqueda de ser mejor persona y profesional, siempre han sido mis mejores guías de vida. Hoy cuando concluyo mis estudios, les dedico a ustedes este logro amados padres, como una meta más conquistada.

A mis hermanos y sobrinas, por creer en mí siempre brindándome sus alientos en seguir adelante y cumplir todo lo que me propongo.

Y, finalmente, a las todas las personas que creyeron en mí, por su confianza, su respaldo, sus buenos consejos y esa actitud positiva, que hizo que tomará mayor impulso en finalizar una meta de mi vida.

Diana Carolina León Chávez

AGRADECIMIENTO

Todo el trabajo realizado fue posible gracias al apoyo incondicional de mi familia, que me dieron todo lo que necesité, y a mis amigos, que me dieron su contención y apoyo.

De manera muy especial quiero agradecer a mi tutor Msc. Jorge Gordon y asesora de tesis Msc. Margarita Mantilla, por haber dedicado tiempo, conocimientos y sus consejos en mejorar y desarrollar de la mejor forma este trabajo.

A los docentes de mi querida carrera de psicología, por sus palabras sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos. Donde quiera que vaya, los llevaré conmigo en mí transitar profesional.

A mi querida Universidad Técnica del Norte, por haberme brindado la oportunidad de formarme en un lugar tan privilegiado en profesionales de tan alto nivel y sus estancias que han sido como mi segundo hogar.

Gracias infinitas a ustedes y, por supuesto, a Dios, por ponerlos en mi camino.

RESUMEN

Al pasar el tiempo han existido varios cambios en la sociedad como tal, y los conflictos han sido parte de ella por varias generaciones siendo un factor que ha influido en distintos contextos en el ser humano ocasionando disputas en cuanto existe un desacuerdo. EL objetivo de esta investigación es analizar las dimensiones generales de las estrategias de resolución de conflictos en estudiantes de tercer año de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre. El presente proyecto es una investigación mixta de carácter cuantitativo – cualitativo; la población y universo de la presente investigación son los estudiantes de tercero de bachillerato de la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre” que dan un total de 10 paralelos con un estimado de 400 estudiantes. El test utilizado fue el de Escala de Solución de conflictos (ESOC) de José Vera (2006). Mediante la gráfica de barras se observa que los estudiantes presentan una capacidad poco desarrollada en el nivel total de resolución de conflictos y en sus dimensiones: control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados; con la prueba de hipótesis Chi Cuadrado, no hay relación entre el género y el nivel del control emocional, nivel de competencia comunicativa, nivel de evaluación de resultados y nivel total de solución de conflictos de los encuestados ($P=0,05$). Se concluye que con los datos obtenidos es importante la realización de una guía que permita desarrollar los niveles de solución de conflictos.

Palabras claves: resolución de conflictos, estudiantes de bachillerato, estrategias de resolución de conflictos.

ABSTRACT

As time has passed, there have been several changes in society as such, and conflicts have been part of it for several generations, being a factor that has influenced human beings in different contexts, causing disputes as soon as there is a disagreement. The objective of this research is to analyze the general dimensions of conflict resolution strategies in third-year high school students of the Teodoro Gómez de la Torre Educational Unit. This project is mixed quantitative-qualitative research; The population and universe of this research are the third-year high school students of the “Teodoro Gómez de la Torre” Educational Unit, which gives a total of 10 parallels with an estimated 400 students. The test used was the Conflict Resolution Scale (ESOC) by José Vera (2006). By using the bar graph, it can be seen that the students have an underdeveloped capacity both in the total level of conflict resolution and in its different dimensions: emotional control, communicative competence and evaluation of results; Using the Chi Square hypothesis test, it was found that there is no relationship between gender and the level of emotional control, level of communicative competence, level of evaluation of results and the total level of conflict resolution of the respondents ($P=0.05$). It is concluded that with the data obtained, it is important to create a guide that allows developing the levels of conflict resolution.

Keywords: conflict resolution, high school students, conflict resolution strategies.

Índice de contenido

Introducción.....	I
Problema.....	I
Descripción del problema.....	I
Delimitación del problema	II
Formulación del problema.....	II
Justificación	II
Objetivos.....	IV
Objetivo General.....	IV
Objetivos Específicos	IV
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	1
1.1. Psicología	1
1.1.1. ¿Qué es la psicología?	1
1.1.2. Enfoque de la psicología en los conflictos.	1
1.1.3. Enfoque de la Psicología Social en los conflictos.	2
1.1.4. Enfoque de la Psicología Conductual en los conflictos.....	2
1.2. Conflictos	3
1.2.2. Tipos de conflictos.	3
1.2.1. Conflicto según la educación.....	4
1.3. Resolución de conflictos.....	4
1.4. Habilidades sociales	5
1.5. Comunicación asertiva	5
1.6. Inteligencia Emocional	6
1.7. Convivencia escolar.....	6

1.8. Enfoque del Ministerio de Educación en la convivencia	7
1.8.1. Código de convivencia.....	7
1.8.2. Cultura de paz.	7
1.9. Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre.....	8
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	9
2.1. Tipo de investigación	9
2.2. Métodos técnicas e instrumentos.....	9
2.2.1. Métodos	9
2.2.2. Técnicas	10
2.2.3. Instrumentos	10
2.3. Preguntas de investigación	10
2.4. Matriz de operacionalización de variantes.....	12
2.5. Participantes	18
2.6. Procedimiento.....	18
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	19
3.1. Diagnóstico de resolución de conflictos	19
3.1.1 Niveles de resolución de conflictos	20
3.2. Correlación entre género y dimensiones de relación de resolución de conflictos.....	23
CAPÍTULO IV: PROPUESTA	30
4.1. Nombre de la propuesta.....	31
4.2 Presentación de la guía	32
4.3. Objetivos de la guía	33
4.4. Contenido de la guía	34
4.4.1. Conociendo, aprendiendo y aceptando mis emociones.....	35
4.4.2. ¿Cómo generar una adecuada comunicación asertiva?	37

4.4.3. Pensar antes de actuar.....	39
Referencias	44
Anexos	48

Índice de Tablas

Tabla 1 Matriz de operalización de variantes	12
Tabla 2 Medidas de tendencia central y niveles por dimensiones.....	19
Tabla 3 Tabla cruzada Género y nivel de control emocional	24
Tabla 4 Prueba de chi-cuadrado de género y control emocional.....	24
Tabla 5 Tabla cruzada Género y nivel de competencia comunicativa.	25
Tabla 6 Prueba de chi-cuadrado de género y nivel de competencia comunicativa	26
Tabla 7 Tabla cruzada Género y nivel de evaluación de resultados.....	26
Tabla 8 Prueba de chi-cuadrado de género y nivel de evaluación de resultados.....	27
Tabla 9 Tablas cruzadas Género y nivel de resolución de conflictos total.....	28
Tabla 10 Prueba de chi-cuadrado de género y nivel de resolución de conflicto total	29

Índice de Figuras

Figura 1 Niveles de control emocional.....	20
Figura 2 Niveles de competencia comunicativa	21
Figura 3 Niveles de la evaluación de Resultados	22
Figura 4 Puntaje total de resolución de conflictos.....	23

Introducción

Problema

Descripción del problema

Al pasar el tiempo han existido varios cambios en la sociedad, y los conflictos han sido parte de ella por varias generaciones siendo un factor que ha influido en distintos contextos en el ser humano ocasionando disputas en cuanto existe un desacuerdo. Los nuevos cambios y avances en la sociedad siguen presentando conflictos. En los adolescentes se refleja conductas complejas, cambiantes y muchas veces inciertas; el nuevo rol del conocimiento de la información, la globalización, el precipitado avance de la tecnología son claros ejemplos del avance y como cada uno de ellos intervienen en su vida generando nuevas necesidades y conflictos.

En la actualidad, resolver conflictos es un tema de gran interés, particularmente para la comunidad educativa, viendo como estas situaciones se convierten en realidades violentas o desproporcionadas ante la ausencia de alternativas claras y concisas de resolver problemas. Por lo tanto, las buenas relaciones interpersonales deben ser consideradas para establecer beneficios sociales adecuados entre los estudiantes ya que, una vez logrados constituirán factores positivos que lleven a un adecuado manejo de tales situaciones porque en una comunidad pueden manifestarse condiciones tales como: mal manejo del vocabulario, intolerancia entre los estudiantes, reacciones violentas ante cualquier situación que lleve a la discordia, la incomprensión y muchas veces la agresión.

La poca habilidad de resolver problemas es la principal desventaja en solucionar un conflicto, ya sea al no tener una adecuada educación y conocimiento en el contexto educativo, poco control en el hogar para desarrollar mejores maneras de proceder durante un problema y, sobre todo, la personalidad del estudiante para responder de manera correcta. Todos estos factores intervienen en su gran mayoría en su desarrollo interpersonal generando malas relaciones en su hogar, en el colegio y problemas emocionales que deliberan actitudes negativas e irracionales en su comportamiento.

Delimitación del problema

El presente problema de investigación tiene una de las características más comunes en la convivencia diaria que es precisamente las diferentes manifestaciones de violencia y agresividad entre los estudiantes de los terceros de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre en la ciudad de Ibarra, afectando de esta manera a la convivencia armónica. Los conflictos estudiantiles generan modificaciones en la dinámica de la institución, por lo que la comunidad educativa asume varias posiciones buscando soluciones adecuadas a esta situación, principalmente por parte de directivos y docentes.

Formulación del problema

Sobre la base de lo expuesto anteriormente el problema quedará formulado de la siguiente manera:

¿Los estudiantes de tercero de bachillerato de la “Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre” tiene dificultades para resolver conflictos?

Justificación

La convivencia y la participación en las instituciones educativas son importantes para generar un buen desarrollo en los estudiantes y mediar en todo lo que se presente cotidianamente. Los conflictos son componentes naturales en todos los seres humanos, no se diga también en la vida estudiantil, presente e inherentes en la relación humana. La importancia de saber resolver un conflicto es necesaria e importante para no generar más complicaciones sino soluciones, (Lapponi, 2000, pág. 101) menciona: “La forma de intervenir en los conflictos es esencial en la educación para la paz, no sólo en cuanto a los contenidos, sino también como una serie de procedimientos vitales en las relaciones interpersonales, en el marco de los grupos e intergrupales.” Es un bien necesario el prestar importancia a aspectos tales como cooperar, decidir de forma responsable, aprender a resolver negociar y regular los conflictos.

Este proyecto de investigación tiene una serie de beneficiarios directos entre los que podemos destacar:

- Estudiantes
- Maestros

- Institución

Los estudiantes de bachillerato de la “Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre” serán los primeros beneficiarios en función de que una vez que se obtengan los resultados sobre la base de las debilidades encontradas se planteará estrategias para mejorar la resolución de conflictos lo que de cierta manera mejorará en su comportamiento y relaciones interpersonales tanto con sus padres, la sociedad y su contexto educacional.

Los docentes serán beneficiarios con la entrega de los resultados de la investigación y se les dará a conocer la guía que se va a diseñar para que se pueda coordinar con la directiva de la institución y el DECE, siendo así coadyuvantes para este cambio a beneficio de la convivencia general que se vive en la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre” con los estudiantes del tercer año de bachillerato.

La institución será beneficiaria al poseer la nueva guía de resolución de conflictos que será creada al obtener los resultados de la investigación para facilitar la convivencia y promover las habilidades de resolver conflictos con futuros años de tercero de bachillerato, inculcando de mejor forma la convivencia sana y la regulación de conflictos teniendo como resultado un ambiente escolar pleno.

También esta investigación tiene una serie de beneficiarios indirectos tales como:

- Investigadores
- Padres de familia
- Sociedad

Los futuros investigadores tendrán una base de datos que les podrá servir para estudios similares y posteriores a los resultados relacionados a esta investigación. Los padres de familia podrán beneficiarse del cambio de sus hijos, ya que los mismos desarrollarán competencias y habilidades de resolución de conflictos. La sociedad se beneficiará al tener mejores prospectos de ciudadanos que sabrán generar estrategias y resolver de mejor forma los conflictos.

La calidad de expectativa de este proyecto no solo está en los datos sobre las variantes estudiadas en esta investigación y en la propuesta diseñada para que a futuro sea implementada por los docentes, DECE, directiva y estudiantes.

Objetivos

Objetivo General

Analizar las dimensiones de las estrategias de resolución de conflictos en estudiantes de tercer año de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre.

Objetivos Específicos

- Evaluar la capacidad de resolución de conflictos que tienen los estudiantes de tercer año de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre.
- Determinar el nivel de relación que existe entre el género y la resolución de conflictos en los estudiantes de tercero de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre.
- Diseñar estrategias, sobre la base del diagnóstico, que mejoren la capacidad de resolución de conflictos que tienen los estudiantes de tercer año de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Psicología

1.1.1. ¿Qué es la psicología?

Según (Serna, 2018) “La Psicología es la ciencia que se ocupa tanto teórica como prácticamente, del estudio de los aspectos biológicos, sociales y culturales del comportamiento humano, tanto a nivel social como individual, así como también del funcionamiento y desarrollo de la mente humana.”. La psicología tiene un papel muy importante en la vida del ser humano y de la sociedad, generando el entendimiento de distintas conductas e interactuando en la búsqueda de solucionar nuestros problemas.

La psicología es fundamental en el estudio y la resolución de conflictos. Los conflictos que son situaciones en las que dos o más partes tienen diferentes intereses, necesidades o valores, lo que puede llevar a disputas. Como menciona (Laborde, 2003) “en general la psicología puede resultar efectiva para responder a muchos fenómenos que aquejan a la sociedad y que son resorte directo de una intervención inteligente de esta disciplina”. La psicología es esencial en el análisis, la gestión y la resolución de conflictos al comprender los aspectos emocionales, cognitivos y sociales involucrados en estos procesos.

1.1.2. Enfoque de la psicología en los conflictos.

La psicología actualmente promueve la salud mental en nuestra sociedad, relacionando las actividades de las personas en la misma, comprende cómo cada uno conlleva sus deseos, anhelos, habilidades, ideales, sentimientos y valores morales con los que afronta las demandas de la vida. La salud mental depende mucho de: como se sientes una persona frente así mismo, como se siente frente de otras personas y como responde a distintas situaciones que se presentan en sus contextos. Como menciona (Torres J. L., 2003) “La psicología puede adquirir un liderazgo en muchas áreas, entre ellas la solución de conflictos, la violencia de todo tipo y la justicia; en general puede resultar efectiva para responder a muchos fenómenos que aquejan a la sociedad y que son resorte directo de una intervención inteligente de esta disciplina.” La mediación que cumple la psicología tiene un papel muy importante ya que al estudiar la conducta y la personalidad del ser humano se encuentra un sistema favorable para su resolución.

1.1.3. Enfoque de la Psicología Social en los conflictos.

La psicología social es una rama dentro de la psicología que analiza los procesos de índole psicológica que influyen al modo en que funciona una sociedad, así como la forma en que se llevan a cabo las interacciones sociales. En suma, son los procesos sociales los que modulan la personalidad y las características de cada persona. (Bertrand, 2015)

Uno de los fenómenos sociales más recurrentes son los conflictos y mediante la psicología social se engloba distintas características de grupos sociales para extraer patrones de conducta donde se facilitará ver cuáles son las causas que modulan sus comportamientos, los roles que tienen en su agrupación y que leyes y principios crean en las mismas. Como menciona (Salazar, 2015)

“Lo psicosocial invita a que la reunión y organización dinámica de elementos del sistema social sea entendida de forma transdisciplinaria en post del fortalecimiento de las acciones, estrategias, medidas, comprensiones e intervenciones direccionadas a la recuperación, reparación y resignificación del tejido social, como también a la generación de acciones y retroacciones internas promotoras del cambio socio afectivo y el empoderamiento de problemas, conflictos, transformaciones e interdicciones emergentes.”

El enfoque de la psicología social generará un diálogo asertivo y comprenderá el estigma de la resolución de conflictos en la sociedad. Proporcionando maneras adecuadas de resolver conflictos, teniendo en cuenta el estudio social de cada grupo y quien lo conforma generando un adecuado manejo del desarrollo de habilidades sociales y emociones.

1.1.4. Enfoque de la Psicología Conductual en los conflictos.

El conductismo es una corriente de la Psicología que se centra en el estudio de las leyes comunes que determinan el comportamiento humano y animal. En su origen, el conductismo tradicional deja de lado lo intrapsíquico para focalizarse en la conducta observable, es decir, prioriza lo objetivo por encima de lo subjetivo. (Torres A. , 2017) La psicología conductual es una manera más objetiva de practicar la mejorara de una conducta por medio de recompensas y castigos, la mayoría de los psicólogos están detrás de esta rama de la psicología, determinando que el entorno es el mayor componente a las reacciones del ser humano.

El interés de cada sujeto va a radicar en el análisis de su conducta y conflicto interno, otorgando un papel dominante al medio social que se maneja con más sujetos y las respuestas innatas que pueda demostrar.

1.2. Conflictos

Los conflictos son generados por actos de violencia, el abuso deshonesto, arrogante y oportunista entre pares. Como menciona (Ortega, 1998) “El conflicto nace de la confluencia de intereses o de la intersección de dos posiciones frente a una necesidad, una situación, un objeto o una intención.” El conflicto, como una situación entre dos partes, puede ser agresivo cuando los instrumentos de mediación fallan. Por ello, cuando se enfrenta una situación en la que se enfrentan intereses contrarios, surge un conflicto y es necesario encontrar una solución, es crucial el método o estrategia que se emplee para salir de la situación. Si se llevan a cabo actos violentos, se presentarán episodios agresivos, que serán válidos si uno de los contendientes no se comporta de manera belicosa, sino que, por el contrario, se vale de su poder para dañar o destruir, en lugar de intentar solucionar el conflicto.

A menudo, los conflictos pueden ser una fuente de oportunidades importantes para el aprendizaje y el crecimiento personal y profesional. Según (Alvarado, 2003) “a partir del conflicto que se genera una oportunidad muy importante para manejar procesos de aprendizaje que reflejan experiencias positivas”. La actitud de ver los conflictos como oportunidades para el crecimiento y el aprendizaje puede ser un enfoque constructivo que ayuda a transformar situaciones desafiantes en experiencias enriquecedoras.

1.2.2. Tipos de conflictos.

- **Conflictos interpersonales:** lo definen como sinónimo de incompatibilidad entre personas o grupos, o entre fines y valores que, generalmente, se muestran inconciliables unos con los otros. Esa incompatibilidad muchas veces se toma como sinónimo de formas no-apropiadas de resolución (agresión, violencia, coerción, etc.), que tienden a suprimir el conflicto apuntando para la eliminación del adversario. (Barrios, 2016)
- **Conflictos intrapersonales:** son conflictos que existen dentro de nosotros mismos, son tendencias que se oponen dentro de uno mismo. (Bellanger, 2016)
- **Conflictos grupales:** Es el enfrentamiento que se reduce entre diferentes grupos. Un grupo, es un conjunto de individuos a los que unen objetivos y características más o menos comunes y homogéneas. Se produce conflicto entre dos grupos cuando los

objetivos que persiguen o su forma de llevarlos a la práctica son antagonistas. (Santos, 2009)

1.2.1. Conflicto según la educación

La conflictividad escolar siempre ha existido en la sociedad pero se ha vuelto un problema importante en los últimos años, aun cuando las prácticas educativas son amigables e intercambian conocimientos de educación y valores entre personas en este ámbito son generalmente de cooperación, ayuda, apreciación y apreciación, en las instituciones educativas, se han registrado casos en los que los estudiantes se agreden o se humillan a sí mismos o a sus compañeros, lo que ha constituido una de las principales preocupaciones de los profesores, autoridades y familiares.

Las opciones más eficaces para dirimir disputas son la mediación y el dialogo. Así mismo, el procedimiento oportuno que emplee el docente puede fomentar la armonía y disminuir la violencia. Según (LC Psicólogos, 2015) “La vía del interés persigue llegar a un entendimiento entre las partes en conflicto que les permita encontrar soluciones que satisfagan a todas ellas. Al momento de mediar un conflicto es importante tener en cuenta la opción y las necesidades de cada individuo para así llevar un entorno favorable y confiable.

1.3.Resolución de conflictos

Existen varias formas de generar procesos de encontrar soluciones o acuerdos para manejar y superar las tensiones, como menciona la (Universidad de San Buenaventura , 2020)

“La resolución de conflictos, es la mediación, la cual implica la intervención, en el proceso de negociación de una tercera parte neutral e imparcial, cuyo papel consiste en asistir a las partes en su efectiva comunicación, en el análisis del conflicto y en la búsqueda de una solución aceptable para todos. Idealmente, la persona mediadora no está vinculada a ninguna de las partes enfrentadas ni tiene interés por un resultado específico de la negociación, de forma que cuenta en su labor con la confianza y legitimación de todas las partes implicadas.”

No existe un enfoque único que funcione para todos los conflictos, y la elección de estrategias y pasos dependerá de la naturaleza y la gravedad del conflicto. La empatía, el respeto y la voluntad de colaborar son elementos clave en la resolución efectiva de conflictos.

1.4.Habilidades sociales

El termino de habilidades sociales según (Mamani, Tejada, Ponce, & Sayco, 2016)” Habilidades, implica un conjunto de conductas aprendidas y lo social, aporta lo impersonal. Una buena vivencia de éstas conduce a una satisfacción personal e impersonal.” El acto de resolver una situación social de manera efectiva implica implementar ciertos comportamientos, que deben ser aceptables tanto para el individuo como para el contexto social de la situación. Estos comportamientos facilitan la expresión de sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos apropiados para las circunstancias dadas, respetando los comportamientos de los demás involucrados en la situación.

Las habilidades sociales y la capacidad de manejo de conflictos interpersonales, se desprenden de la necesidad de identificar el grado de relación entre las habilidades sociales avanzadas y la capacidad para preparar el escenario de mediación del conflicto interpersonal; además de las habilidades para manejar los sentimientos y la capacidad para caracterizar a las partes involucradas; también las habilidad para afrontar la agresión y la capacidad para generar alternativa de solución, así como las habilidades de planificación y la capacidad para finalizar el conflicto interpersonal. (Hernandez, Alzamora, & Pinedo, 2021)

1.5.Comunicación asertiva

El lenguaje es una herramienta para que los seres humanos realicen o expresen ideas, pensamientos y sentimientos, y se materializa a través de símbolos verbales para producir comunicación. Según (Salus, 2016) “La comunicación asertiva es tomar en consideración el punto de vista ajeno; respetar su parecer aun cuando sea distinto; manifestar opiniones sin temor a la diferencia de criterios; responder con serenidad y sencillez ante las diferentes situaciones que se presenten.” Es posible observar que la comunicación entre personas es uno de los cimientos más importantes de la existencia de la humanidad y una característica que asegura la convivencia, sosteniendo un vínculo interpersonal asertivo que tiene un efecto positivo en la propia salud y en la de los otros.

La comunicación asertiva es una habilidad fundamental para abordar conflictos de manera efectiva y constructiva. La comunicación asertiva implica expresar tus necesidades, opiniones y sentimientos de manera respetuosa, mientras escuchas y consideras las perspectivas de los

demás. Según (Caridad, Cardeño, Cardeño, & Castellano, 2017) “la asertividad se basa en valores humanos que son beneficiosos para la comunicación interpersonal, de allí, que una vez que las personas entienden realmente las metas, derechos y comportamientos asertivos”. La comunicación asertiva no garantiza que se resuelva el conflicto de inmediato, pero crea un ambiente donde es más probable que los involucrados puedan colaborar y encontrar soluciones que satisfagan sus necesidades. Además, practicar la paciencia y la empatía es esencial para una comunicación asertiva efectiva en situaciones conflictivas.

1.6. Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional juega un papel fundamental hoy en la psicología al ser el lenguaje de las emociones y la manera racional de transmitir las. Según Daniel Goleman (1995), a quien se debe la popularización del concepto Inteligencia Emocional, identificó dos tipos de mentes que trabajan conjuntamente, una es la racional que es la que piensa, es consciente, capaz de reflexionar antes de actuar; otra, es la mente emocional la cual se encarga de sentir, es impulsiva, ilógica y poderosa. Sin embargo, son dos facultades independientes con circuitos cerebrales distintos, aunque interrelacionados. (Ceniceros, Soto, & Escárzaga, 2017)

Las personas que llegan a desarrollar la capacidad de apartarse y manejar racionalmente sus emociones pueden controlar ciertos impulsos que pueden generar conflictos, según (Valle & Castillo, 2010) “Si una persona con alta IE es capaz de comprender sus propias emociones y las de los demás, y aprovechar este conocimiento para mejorar sus conductas y actitudes, debería poder lidiar mejor con las emociones generadas desde su interior y alcanzar mayor satisfacción en su vida.” Los seres humanos somos seres sociables y debemos darnos cuenta de que la trascendencia de nuestras emociones en nuestra vida diaria en muchas las ocasiones influyen decisivamente en nuestra vida, aunque no nos demos cuenta.

1.7. Convivencia escolar.

La convivencia escolar se construye a través de las relaciones que se dan entre todas las personas pertenecientes a la comunidad educativa. Será positivo que esta construcción se haga desde el respeto, la aceptación de las diferencias y el trato igualitario de todas las opiniones. Según mencionan (Fierro & Carbajal, 2019):

Desde la Educación para la Paz, la convivencia se estudia como la alternativa para abordar tanto los problemas de violencia, como los de exclusión en la escuela. Es decir, la convivencia se centra en atender tanto las distintas manifestaciones de violencia directa como las raíces de las que se nutre. Por ello, el análisis de los distintos elementos del conflicto cobra especial relevancia: origen del conflicto, actores involucrados, procesos seguidos y alternativas de solución propuestas.

Para una convivencia adecuada es necesario seguir un proceso de adecuación al conocer que puede traer un conflicto y dañar el entorno sano que se está llevando, por el mismo hecho el analizar cada elemento nos permitirá conocer la funcionalidad de cada persona en una sociedad y como es su desarrollo.

1.8.Enfoque del Ministerio de Educación en la convivencia

1.8.1. Código de convivencia

Es el documento público en el que se plasman los acuerdos y compromisos que constituirán las directrices destinadas a regir a la comunidad educativa para garantizar los derechos de los estudiantes y la consolidación de un entorno seguro, saludable, de convivencia armónica, así como la cultura de paz propicia para el desarrollo integral. Al ser un documento que forma parte del Plan Educativo Institucional y contener directrices que rigen a la comunidad educativa, tiene una temporalidad específica de cuatro (4) años. (Ministerio de Educación, 2022)

1.8.2. Cultura de paz.

El ejercicio del derecho a la educación debe orientarse a construir una sociedad justa, una cultura de paz y no violencia, para la prevención, tratamiento y resolución pacífica de conflictos, en todos los espacios de la vida personal, escolar, familiar y social. Se exceptúan todas aquellas acciones y omisiones sujetas a la normatividad penal y a las materias no transigibles de conformidad con la Constitución. Además, el Código de Convivencia considera el enfoque restaurativo para la resolución de los conflictos escolares . Este enfoque implica la gestión de las relaciones interpersonales de manera horizontal, democrática y participativa y la resolución de conflictos escolares de manera colaborativa y reparadora; superando el modelo punitivo. (Ministerio de Educación, 2022)

1.9.Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre

El Colegio Nacional Teodoro Gómez de la Torre fue creado el 27 de octubre de 1884, a cargo en calidad de Rector el Doc. Mariano Acosta, contaba con una planta de 6 profesores y 41 estudiantes inscritos en el colegio conocido con el nombre de San Alfonso María de Ligorio. La necesidad de crear un colegio que no tenga carácter religioso, surgió a inicios de 1880 por parte del coronel Teodoro Gómez de la Torre y el Doc. Mariano Acosta quienes anhelaban brindar a los ibarreños una institución laica al alcance de la población. El Colegio Nacional "Teodoro Gómez de la Torre" fue uno de los primeros colegios de la ciudad de Ibarra y ha llegado a ser uno de los colegios centenarios del país. Muchos ibarreños han estudiado en el Colegio Nacional "Teodoro Gómez de la Torre" llegando a ganar su prestigio y convirtiéndose en un colegio fiscal conocido por su gran trayectoria académica que a nivel nacional ha obtenido desde sus inicios muchos reconocimientos en el aspecto académico, deportivo, cultural y científico.

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de investigación

Este proyecto es una investigación mixta cuantitativa– cualitativa. En el paradigma cuantitativo tiene un alcance descriptivo porque se diagnosticó la capacidad de resolución de conflictos de los estudiantes del tercer año de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre, pero también es correlacional porque con un estadístico predeterminado determinamos la relación entre el género y la resolución de conflictos en los estudiantes de tercero de bachillerato de la Unidad Educativa.

La investigación cuantitativa es el conjunto de procesos organizado de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna etapa. Parte de una idea que se delimita y, una vez acotada, se generan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica. (Hernández-Sampieri, 2018) Además, la investigación es de diseño no experimental y en marco de esta es trasnversal porque su medición en un tiempo único.

El proyecto es una investigación acción en el paradigma cualitativo, basándose en Estrategias de resolución de conflictos en estudiantes del tercer año de Bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre, se aportó con una solución al problema presentado con el diseño de una guía de estrategias de conflictos. Se aclara que la aplicación de esta guía será de responsabilidad de la institución a la que se entrega la misma.

2.2. Métodos técnicas e instrumentos

2.2.1. Métodos

Inductivos. - Este modelo fue muy utilizado en el capítulo de resultados y discusión, ya que sobre la base de los indicadores o elementos particulares analizados se llegó a plantear conclusiones de carácter general.

Deductivo. - Este método fue muy utilizado en el desarrollo del marco teórico ya que se partió de concepciones teóricas generales sobre resolución de conflictos para plantear y

analizar elementos más particulares de estos temas del contexto de los estudiantes de 3ro de bachillerato de la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”.

Analítico. - Método general que fue aplicado fundamentalmente en el diseño de la guía de estrategias de resolución de conflicto en estudiantes del tercer año de Bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre, ya que para estructurarlo fue necesario entender y analizar sus componentes, para luego con cada uno de ellos estructurarlos en base a síntesis teórico-prácticas.

2.2.2. Técnicas

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue el cuestionario de adaptación del modelo de Pondy como proceso psicológico creado en el año de 1967. El mismo que está compuesto de 35 preguntas con tres variables: control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados. (Torre, 2006)

2.2.3. Instrumentos

El instrumento utilizado para esta investigación fue el test de resolución de conflictos (ESOC). Ver Tabla 1.

2.3. Preguntas de investigación

Para lograr el primer objetivo específico planteado la guía o cursor investigativo es la siguiente pregunta ¿Cuál es la capacidad de resolución de conflictos en estudiantes del tercer año de Bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre?

Para el segundo objetivo específico se trabajó con una hipótesis investigativa:

H1. Existe una relación entre el género y resolución de conflictos en estudiantes del tercer año de Bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre.

Para el cumplimiento del tercer objetivo específico se empleó la siguiente pregunta:

¿Se puede diseñar una guía sobre la base del diagnóstico, que mejoren la capacidad de resolución de conflictos que tienen los estudiantes de tercer año de bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre?

2.4. Matriz de operalización de variantes

Tabla 1

1 Matriz de operalización de variantes

Variables	Dimensiones	Indicador	Técnica	Preguntas
Control emocional		enfrentar los problemas		Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.
		control en situaciones difíciles		Suelo controlarme en situaciones muy difíciles.
	Tolerancia	situaciones de estrés	Encuesta	Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso
		mantener la calma		Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles
		capacidad para enfrentar los problemas.		Creo en mi capacidad para enfrentar los problemas.

Empatía

control frente situaciones
difíciles

Suelo controlarme frente a las situaciones
difíciles.

herir los sentimientos

Intento no herir los sentimientos de los demás

confianza

Mis amigos me confían sus intimidades.

comprender cómo se
sienten los demás.

Soy incapaz de comprender cómo se sienten los
demás.

importancia por los
demás

Encuesta

Me importa lo que puede pasarle a los demás

compresión en
discusiones

Cuando discuto con alguien trato de comprender
el por qué actúa así.

saber cómo se sienten las
personas.

Considero importante saber cómo se sienten las
personas.

	comprender los sentimientos de las personas		Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas
	comenzar cosas nuevas		Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
Adaptabilidad	difícil adaptarme a situaciones nuevas	Encuesta	Me resulta difícil adaptarme a situaciones nuevas.
	fácil adaptarme a situaciones nuevas		Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas
	no quiero saber de nada ni nadie.		Cuando me siento mal no quiero saber de nada ni nadie.
	controlarme cuando me enojo.		Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.
	impulsiva en problemas		Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.

**Control de
impulsividad**

tono de voz

La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.

reacciones fuertes

Encuesta

Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.

fastidio por los demás

Cuando alguien me fastidia no lo soporto y reacciono

tendencia a explotar

Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.

controlar cólera

Nunca he podido controlar mi cólera

**Competencia
comunicativa**

levantar la voz

Cuando alguien me levanta la voz, yo también lo hago.

hacer muecas o mímicas

El hacer muecas o mímicas me trae problemas.

	hablarle fuerte	Encuesta	Cuando discuto con alguien suelo hablarle fuerte
	hacer gesto		Suelo hacer gesto cuando algo no me gusta.
	no quiero contestar hago gestos.		Cuando me preguntan algo y no quiero contestar hago gestos.
	evalúo si mis acciones fueron positivas o negativas		Después de enfrentar un problema, evalúo si mis acciones fueron positivas o negativas.
Evaluación de resultados	evaluación de las conductas	Encuesta	Le doy importancia a la evaluación de las conductas para mejorar.
	analizo mis comportamientos		Analizo constantemente mis comportamientos.
	respuesta fue adecuada		Después de solucionar un problema evalúo si la respuesta fue adecuada o no.

evaluar qué es lo que
falló

Cuando mis respuestas no solucionan un
problema trato de evaluar qué es lo que falló.

solucionar un problema

Cuando soluciono un problema me gusta saber
qué estuvo bien y qué mal.

2.5. Participantes

La población y universo de la presente investigación son los estudiantes de tercero de bachillerato de la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre” que dan un total de 10 paralelos con un estimado de 400 estudiantes, de los cuales el 54,4% son de género masculino y el 45,6% son de género femenino; étnicamente, se autodefinen de la siguiente manera: 89,5% mestizos, 2,3% blancos, 2,3% afrodescendientes y 5,9% indígenas; la edad promedio de los estudiantes es de 16 a 18 años.

La aplicación del instrumento fue de manera virtual por la plataforma de Google Forms y se ha decidido no sacar una muestra, sino aplicar un censo, es decir que se aplicara a todo el universo de la población.

2.6. Procedimiento

La encuesta de resolución de conflictos paso por un proceso de adaptación al contexto cultural donde se aplicó. Con la autorización de la máxima autoridad de la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre” se ingresó la encuesta a la plataforma Google Forms, en la misma que se incluyó el respectivo consentimiento informado. Una vez aplicado el instrumento a los estudiantes en el mes de febrero, los datos fueron migrados al software SPSS edición 25, desde donde se tabuló la información para el respectivo análisis y discusión; además, con el SPSS se utilizó un estadístico previamente determinado para demostrar o rechazar la hipótesis planteada anteriormente.

CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Diagnóstico de resolución de conflictos

Con la finalidad de determinar los niveles de cada dimensión con los puntajes totales de las dimensiones Escala de Resolución se ha calculado la media, desviación típica, varianza, puntaje mínimo, puntaje máximo; así como los percentiles 25, 50 y 75. Con estos valores se ha transformado la dimensión escala en dimensión ordinal con los niveles calculados, de acuerdo con los percentiles, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2

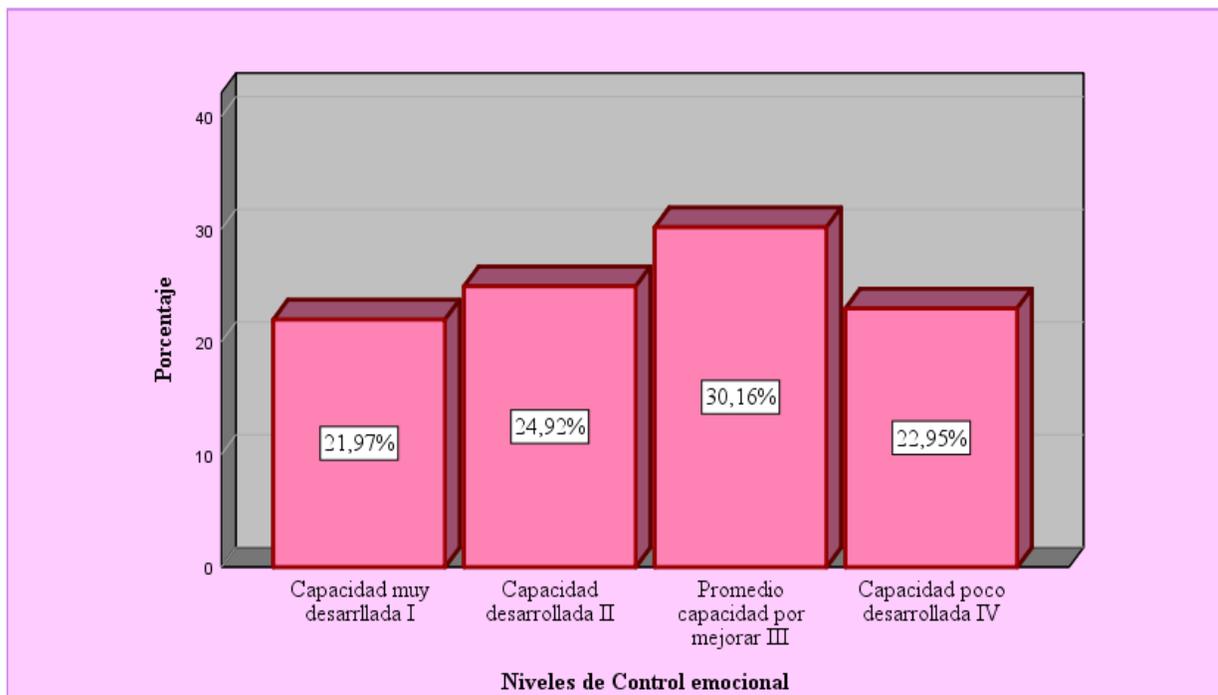
2Medidas de tendencia central y niveles por dimensiones.

		Control emocional	Competencia comunicativa	Evaluación de resultados	Resolución de conflictos total
Media		80,35	16,67	19,89	116,91
Desviación típica		10,477	4,043	4,905	14,802
Varianza		109,762	16,347	24,057	219,085
Valor máximo		111	25	30	156
Valor mínimo		54	5	6	74
Percentiles	25	73	14	17	106
	50	80	17	20	115
	75	88	20	23	128
Niveles	Capacidad muy desarrollada I	89-111	21-25	24-30	129-156
	Capacidad desarrollada II	81-88	18-20	21-23	116-128
	Promedio capacidad por mejorar III	73-80	15-17	18-20	107-115
	Capacidad poco desarrollada IV	54-73	5-14	6-17	74-106

3.1.1 Niveles de resolución de conflictos

a) Control emocional

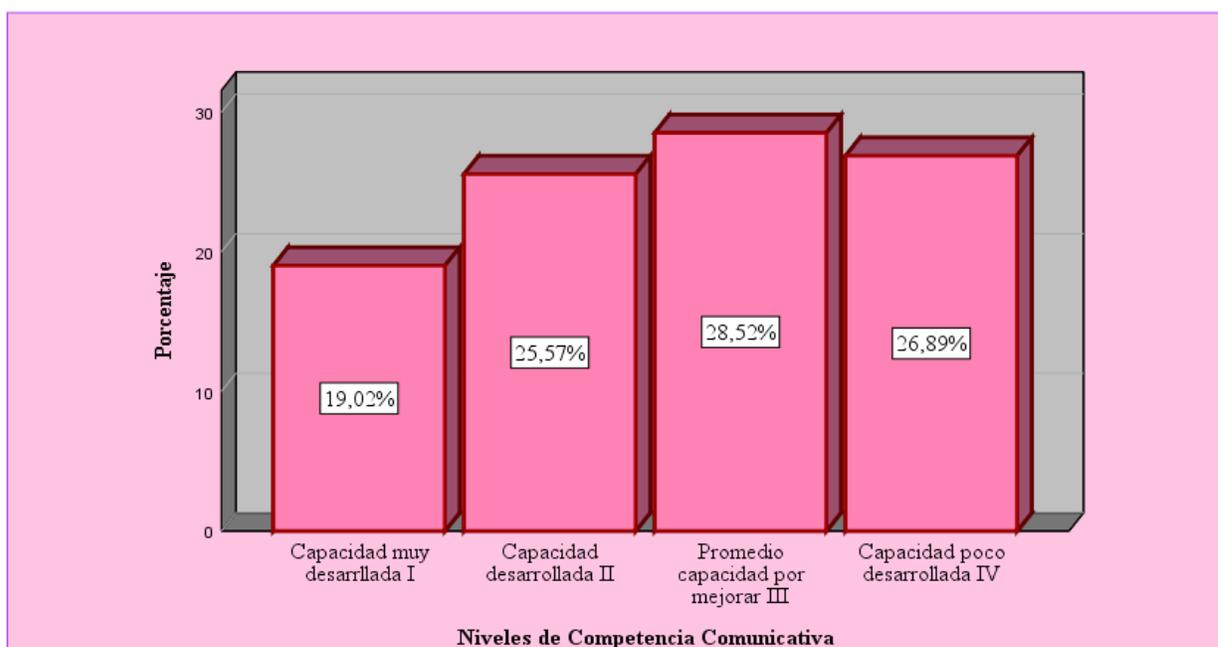
Figura 1 Niveles de control emocional



El control emocional es un ente fundamental para el desarrollo de habilidades académicas, interpersonales y un buen ambiente de convivencia, como menciona (Laurent, 2019) “Es claro que la falta de control emocional desencadena la violencia y si esta se produce al interior de la escuela, termina incluso por alejar a los estudiantes de ella.” El no conllevar un debido comportamiento y expresión emocional nos lleva a tener impulsos, mismos que nos generan cierta desestabilidad en nuestras actividades. Existe un margen significativo de 30,16% (Figura 1), que conlleva un promedio de capacidad por mejorar, siendo muy cercano a no tener una capacidad desarrollada para generar niveles de control emocional en la institución, se deduce que existe pocas habilidades de resolución de conflictos ante alguna situación que demande un impulso negativo y no analizar la información adecuada, para evitar una respuesta que provoque un conflicto.

b) Competencia comunicativa

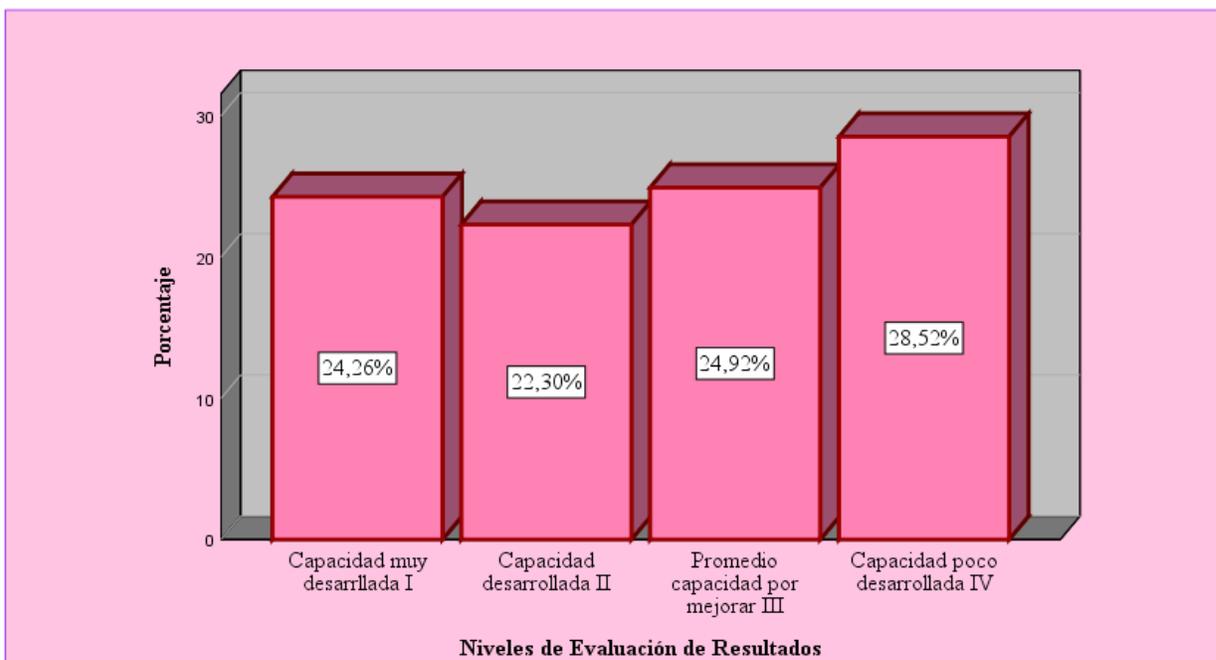
Figura 2 Niveles de competencia comunicativa



La competencia comunicativa está comprendida por el conjunto de habilidades que posibilitan la emisión y recepción apropiada de mensajes verbales y no verbales en situaciones específicas. (Torre, 2006) En la (Figura 2) existe un bajo porcentaje de capacidad muy desarrollada en niveles de competencia comunicativa entre los estudiantes del tercer año de bachillerato del colegio Teodoro Gómez de la Torre, siendo importante para evitar conflictos, pues genera un proceso comunicativo adecuado y asertivo en expresar de mejor forma nuestras ideas, emociones y pensamientos. Una comunicación efectiva es la clave para manejar y mediar un conflicto, expresando respeto, un adecuado lenguaje, empatía y evitando expresiones de juicio.

c) Evaluación de Resultados

Figura 3 Niveles de la evaluación de Resultados



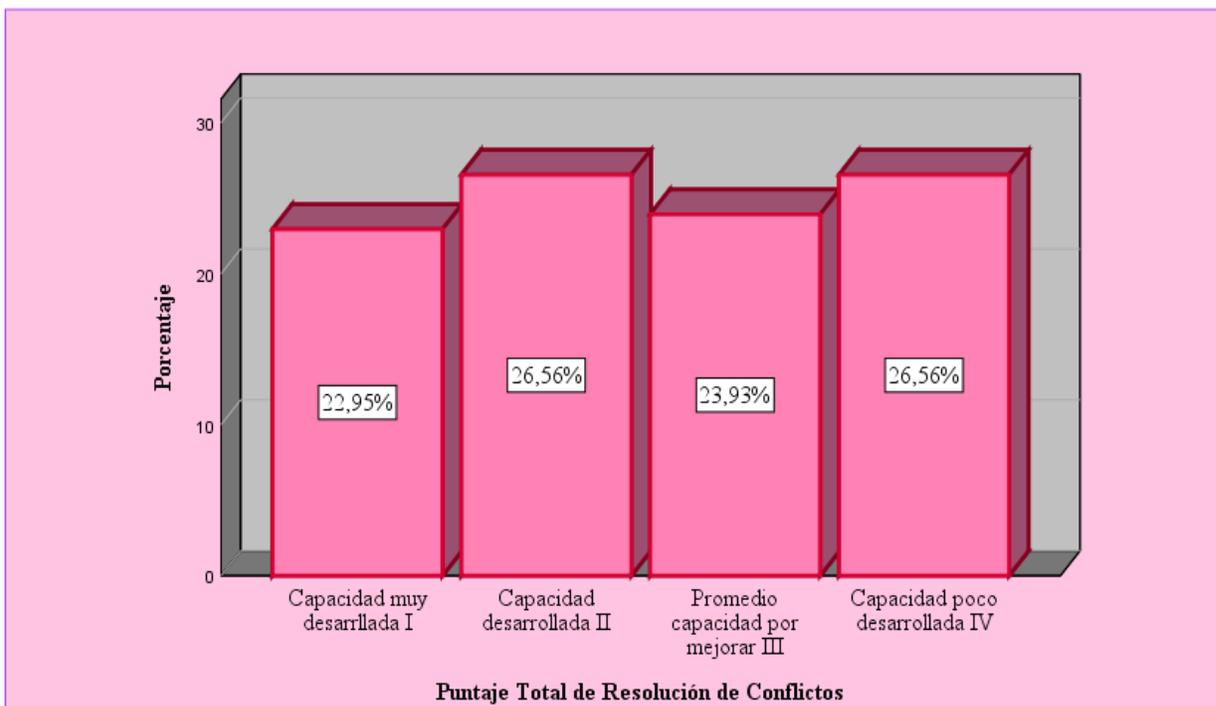
En esta dimensión de evaluación de resultados según (Torre, 2006) “se mide la capacidad de evaluar si las acciones han sido adecuadas para la solución del conflicto”. Estas capacidades se basan a las anteriores dimensiones del test, mismas que en esta dimensión generara una evaluación de todo al reconocer y valorar dichas acciones. Según (Patricia, 2014)

La autoevaluación es un proceso donde el sujeto, en este caso el estudiante, es protagonista debido a que se lo responsabiliza de sus actos a través del proceso de reflexión, ya que la práctica de valores no es un asunto de traspaso de conocimiento, sino una apropiación voluntaria de los mismos.

Para una mejor convivencia es importante generar un autoanálisis de las conductas que llevaron al conflicto analizando los comportamientos y emociones mal canalizadas por medio de un impulso, enfatizando que el evaluar estos niveles de resultados permitirá una mejor forma de solución a los conflictos, en la (Figura 3) podemos visualizar un porcentaje de 28,52% que los estudiantes del tercer años de bachillerato del colegio Teodoro Gómez de la Torre tienen un nivel de capacidad de evaluación de resultados poco desarrollada, mismo que es algo negativo ya que no existe una correlación de sus actos y sus malas conductas, generando una escasa reflexión en la solución de conflictos.

d) Resultados total de resolución de conflictos

Figura 4 Puntaje total de resolución de conflictos



Para una resolución de conflictos debe existir ciertas competencias y habilidades como la comunicación, el control de emociones y el análisis de conductas inapropiadas para una reflexión de aprendizaje y autocritica de sus comportamientos. En la (Figura 4) se observa un porcentaje igual de 25,56% en capacidad desarrollada y capacidad poco desarrollada en resolución de conflictos, esto quiere decir que existe algunos aspectos que pueden ayudar a solucionar o evitar un conflicto, pero por otro lado existe una carencia de destrezas que permitan tener una capacidad desarrollada en resolución de conflictos. Como menciona (Basto, 2008)“La resolución de los conflictos debe residir, en esencia, en las partes directamente involucradas en el mismo, pues de esta manera se garantiza que la salida al conflicto sea aceptada, sostenida y desarrollada por las partes.” La corresponsabilidad es una gestión de empatía y apertura, mismos principios que generaran habilidades que permitan un ambiente más apto.

3.2. Correlación entre género y dimensiones de relación de resolución de conflictos

Tabla 3

3Tabla cruzada Género y nivel de control emocional

		Tabla cruzada Género y nivel de control emocional					
		Nivel de Control emocional					
		Capacida d muy desarrlla da I	Capacid ad desarroll ada II	Promedio capacidad por mejorar III	Capacid ad poco desarroll ada IV	Total	
Género	M	Recuento	48	44	46	28	166
		%	28,9%	26,5%	27,7%	16,9%	100,0%
	F	Recuento	19	32	46	42	139
		%	13,7%	23,0%	33,1%	30,2%	100,0%
Total		Recuento	67	76	92	70	305
		%	22,0%	24,9%	30,2%	23,0%	100,0%

En la (Tabla 2) podemos observar que la correlación de género y control emocional en el estudio de los resultados de los alumnos de tercero de bachillerato de la unidad educativa Teodoro Gómez tiene capacidad muy desarrollada en hombres de 28,9 % y mujeres de 13,7 %. Según (Núñez, Fernández-Berrocal, Rodríguez, & Postigo, 2008) “los hombres manifiestan emociones, éstas son de tipo diferente a las manifestadas por las mujeres y, además, cuando lo hacen, es en menor grado. Las mujeres expresan detalles más íntimos sobre ellas y expresan más emociones como la tristeza o la felicidad, aunque el tema del que se hable modula las diferencias.” Las mujeres al expresar sus emociones íntimas lo suelen hacer de forma más expresiva, ocasionado que la intensidad de esas emociones no se controle de la mejor forma, ya que por naturaleza vemos que los hombres se cohiben de expresar sus emociones igual que las mujeres.

Tabla 4

4Prueba de chi-cuadrado de género y control emocional

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,974 ^a	3	,002
Razón de verosimilitud	15,305	3	,002

Asociación lineal por lineal	14,728	1	,000
N de casos válidos	305		
a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 30,53.			

Como se puede observar en la tabla 3, el P valor o significación asintótica es de 0,002 ($P < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis del investigador (H_1); es decir: Existe una relación entre el género y el control emocional en estudiantes del tercer año de Bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre. Lo que significa que entre hombres y mujeres existen diferencias estadísticamente significativas con respecto al control emocional.

El valor de coeficiente de contingencia es 0,216.

Tabla 5

5Tabla cruzada Género y nivel de competencia comunicativa.

		Tabla cruzada Género y nivel de competencia comunicativa					
		Nivel de Competencia comunicativa					
		Capacida d muy desarrlla da I	Capacid ad desarroll ada II	Promedio capacidad por mejorar III	Capacid ad poco desarroll ada IV	Total	
Género	M	Recuento	39	52	47	28	166
		%	23,5%	31,3%	28,3%	16,9%	100,0%
	F	Recuento	19	26	40	54	139
		%	13,7%	18,7%	28,8%	38,8%	100,0%
Total		Recuento	58	78	87	82	305
		%	19,0%	25,6%	28,5%	26,9%	100,0%

En la correlación de género y niveles de competencia comunicativa observamos que en ambos géneros existe una similitud en el promedio de capacidad por mejorar con un total de 28,5%, tomando este resultado para referir que el género por la sociedad ha sido un factor que influye y crea estereotipos de que tanto hombres y mujeres según su género tengas diferentes expectativas de comunicación como el de la mujer en ser más tranquila y la del

hombre en ser más viril, generando así un contexto donde desde en la misma educación se genere una habilidad comunicativa poco desarrollada en ambos géneros. Según (Valero & Fernanández, 2002) “el fuerte proceso de estereotipación que sufrimos en nuestro entramado social motiva que, tanto mujeres como varones, sufran un marcado condicionamiento a la hora de interaccionar con sus semejantes.” Todas las personas tienen la misma habilidad comunicativa por desarrollar y es fundamental el trabajar en ella para así poder expresar de forma correcta lo que pensamos y sentimos.

Tabla 6

6Prueba de chi-cuadrado de género y nivel de competencia comunicativa

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,154 ^a	3	,000
Razón de verosimilitud	22,433	3	,000
Asociación lineal por lineal	19,292	1	,000
N de casos válidos	305		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 26,43.

Como se puede observar en la tabla 6, el P valor o significación asintótica es de 0,000 ($P < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis del investigador (H_1); es decir: Existe una relación entre el género y la competencia comunicativa en estudiantes del tercer año de Bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre. Lo que significa que entre hombres y mujeres existen diferencias estadísticamente significativas con respecto a la competencia comunicativa.

El valor de coeficiente de contingencia es 0,260.

Tabla 7

7Tabla cruzada Género y nivel de evaluación de resultados

Tabla cruzada Género y nivel de evaluación de resultados	
	Nivel de evaluación de resultados

		Capacida d muy desarrlla da I	Capacid ad desarroll ada II	Promedio capacidad por mejorar III	Capacid ad poco desarroll ada IV	Total	
Género	M	Recuento	41	35	36	54	166
		%	24,7%	21,1%	21,7%	32,5%	100,0%
	F	Recuento	33	33	40	33	139
		%	23,7%	23,7%	28,8%	23,7%	100,0%
Total		Recuento	74	68	76	87	305
		%	24,3%	22,3%	24,9%	28,5%	100,0%

En la correlación de género y niveles de evaluación de resultados hacemos referencia, el autoproceso que tiene cada género en evaluar sus comportamientos y que consecuencias han tenido los mismos para generar o no un conflicto. En la (Tabla 7) observamos que en hombres tiene un 32,5% de capacidad poco desarrollada y un 23,7% en mujeres, lo que muestra que las mujeres tienen un valor más significativo en la evaluación de resultados de sus acciones y conductas. Según (Gamarra, 2019) “los cerebros de hombres y mujeres terminan desarrollando las mismas capacidades, pero que los hombres muestran un retraso en el desarrollo prolongado de redes funcionales en comparación con las mujeres.” En el género masculino se podrían decir que desarrollan sus funciones neuronales de forma más lenta que las mujeres, sacando en conclusión a los resultados de la (Tabla 7) que existe una falta de autoanálisis evaluativo por parte del género masculino por su falta de madurez neuronal.

Tabla 8

8Prueba de chi-cuadrado de género y nivel de evaluación de resultados.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,843 ^a	3	,279
Razón de verosimilitud	3,862	3	,277
Asociación lineal por lineal	,527	1	,468

N de casos válidos 305
a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 30,99.

Como se puede observar en la tabla 8, el P valor o significación asintótica ese de 0,279 (P>0,05), por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H0); es decir: No existe una relación entre el género y el nivel de evaluación de resultados en estudiantes del tercer año de Bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre.

Tabla 9

9Tablas cruzadas Género y nivel de resolución de conflictos total

Tabla cruzada Género y nivel de resolución de conflictos total							
		Nivel de resolución de conflictos total					
		Capacida d muy desarrlla da I	Capacid ad desarroll ada II	Promedio capacidad por mejorar III	Capacid ad poco desarroll ada IV	Total	
Género	M	Recuento	12	50	34	36	166
		%	27,7%	30,1%	20,5%	21,7%	100,0%
	F	Recuento	24	31	39	45	139
		%	17,3%	22,3%	28,1%	32,4%	100,0%
Total		Recuento	70	81	73	81	305
		%	23,0%	26,6%	23,9%	26,6%	100,0%

Según (Garduño, 2005) “las relaciones entre los géneros, como toda relación humana, son con frecuencia conflictivas, aunque la expresión de la pugna difiere de acuerdo con las circunstancias específicas.” Los conflictos igual que en la sociedad son de naturaleza del ser humano, permitiendo de forma positiva conocer el interés personal del otro y generar un cambio personal o social, el tener las habilidades adecuadas para resolver un conflicto podemos tener un contexto más pacifico a lo ya mencionado, pero al no tener dichas habilidades se generará un conflicto negativo provocando juicios erróneos y no llegando a una solución por las dos partes, conllevando a varias consecuencias perjudiciales. En la correlación de género y resolución de conflictos observamos en la (Tabla 9) existe una

equivalencia de 26,6% de capacidad desarrollada y poco desarrollada, demuestran que los conflictos más allá del individualismo y colectivismo, el conflicto siempre está presente en todas las relaciones humanas como algo cotidiano teniendo una significancia en resolver los conflictos dependiendo a su género y circunstancias.

Tabla 10

10 Prueba de chi-cuadrado de género y nivel de resolución de conflicto total

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,405 ^a	3	,015
Razón de verosimilitud	10,483	3	,015
Asociación lineal por lineal	9,449	1	,002
N de casos válidos	305		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 31,90.

Como se puede observar en la tabla 10, el P valor o significación asintótica ese de 0,015 ($P < 0,05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis del investigador (H_1); es decir: Existe una relación entre el género y resolución de conflictos en estudiantes del tercer año de Bachillerato de la Unidad Educativa Teodoro Gómez de la Torre. Lo que significa que entre hombres y mujeres existen diferencias estadísticamente significativas con respecto al control emocional.

El valor de coeficiente de contingencia es 0,182.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA

GUÍA DE ESTRATEGIAS

PARA RESOLVER

conflictos

Presentado por
DIANA LEÓN
SEPTIEMBRE, 2023.

4.1. Nombre de la propuesta:

Guía de estrategias para resolver conflictos en los estudiantes del tercer año de bachillerato de la Unidad Educativa "Teodoro Gómez de la Torre"

4.2. Presentación de la propuesta

Fundamentando los resultados obtenidos en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa "Teodoro Gómez de la Torre", al aplicar el Test de Escala de Solución de Conflictos de Vera (2006), se ha observado un bajo desarrollo en su capacidad para la resolución de conflictos en general y en sus diversas variables, como el control emocional, la competencia comunicativa y la evaluación de resultados; por lo tanto, se presume que estos alumnos de bachillerato enfrentan dificultades al intentar resolver conflictos.

Hoy en día el resolver conflictos es un tema de gran interés, y particularmente para la comunidad educativa, al ver como varias situaciones se convierten en realidades violentas o desproporcionadas ante la ausencia de alternativas claras y concisas de resolver problemas, por medio de este estudio se permitió crear una guía con alternativas de elevar el control emocional, mejorar habilidades comunicativas y desarrollar habilidades de razonamiento, ya que en una comunidad pueden manifestarse condiciones tales como: mal manejo del vocabulario, intolerancia entre los estudiantes, reacciones violentas ante cualquier situación que lleve a la discordia, la incomprensión y muchas veces la agresión. Los beneficios que brindan las buenas relaciones interpersonales deben ser consideradas para establecer conductas adecuadas entre los estudiantes, ya que una vez logrado esto se constituirán factores positivos que lleven a un mejor ambiente escolar.

La presente guía contiene seis actividades lúdicas relacionadas con las dimensiones del test: control emocional, competencia comunicativa y evaluación de resultados, mismas que han sido diseñadas para potencializar las capacidades de resolver problemas y fortalecer varias habilidades sociales e interpersonales.

4.3. Objetivos de la guía

- Elevar el control emocional con estrategias didácticas en los estudiantes de tercero de bachillerato de la Unidad Educativa "Teodoro Gómez de la Torre".

- Mejorar las habilidades comunicativas para resolver conflictos en los estudiantes de tercero de bachillerato de la Unidad Educativa "Teodoro Gómez de la Torre".

- Desarrollar habilidades de razonamiento para evaluar acciones adecuadas para la solución de un conflictos en los estudiantes de tercero de bachillerato de la Unidad Educativa "Teodoro Gómez de la Torre".

CONTENIDO

01

Conociendo, aprendiendo y aceptando mis emociones.

Actividad 1

- Fichas con actividades para expresar emociones adolescentes

Actividad 2

- Responder a una queja

02

¿Cómo generar una adecuada comunicación asertiva?

Actividad 1

- Derechos asertivos

Actividad 2

- Fotoproyección

03

Pensar antes de actuar.

Actividad 1

- Robar la Bandera

Actividad 2

- Inflarse como globos

CONOCIENDO, APRENDIENDO Y ACEPTANDO MIS EMOCIONES.

TEODORO GÓMEZ DE LA TORRE

Actividad 1

FICHAS CON ACTIVIDADES PARA EXPRESAR EMOCIONES



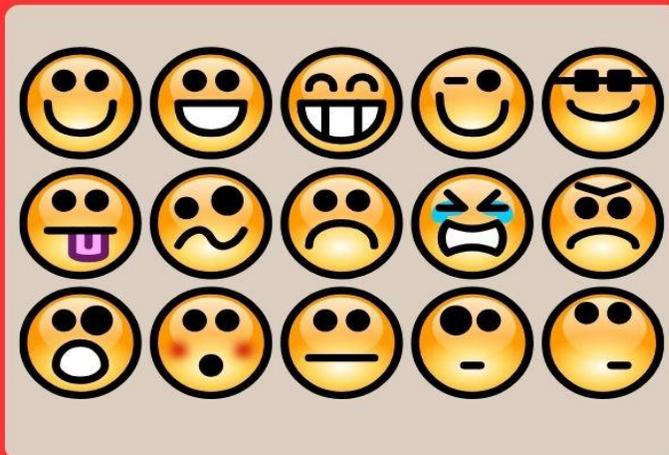
OBJETIVO.

- Identificar emociones
- Reflexión sobre los estados de ánimo.
- Toma de conciencia sobre nuestra manera de expresar las emociones.
- Conocer como son nuestras emociones.

TIEMPO. 50 min

Desarrollo

En las fichas vamos a escribir distintas actividades como: cantar, bailar, correr etc. Se dará a escoger a las fichas a los estudiantes para que puedan realizar la actividad y después de eso al azar se escogerá otra ficha donde estará escrito distintas emociones. El estudiante al tener la actividad y la emoción tendrá que según lo seleccionado hacer la actividad con dicha emoción frente a sus compañeros.



Conclusión

Estas fichas de trabajo están diseñadas para desarrollar habilidades emocionales. A través de las actividades lúdicas, los estudiantes desarrollan habilidades para controlar sus emociones y comprenderán que las emociones pueden generar conflictos si no sabemos conllevárselas de buena manera.

CONOCIENDO, APRENDIENDO Y ACEPTANDO MIS EMOCIONES.

TEODORO GÓMEZ DE LA TORRE

Actividad 2

RESPONDER A UNA ACUSACIÓN



OBJETIVO.

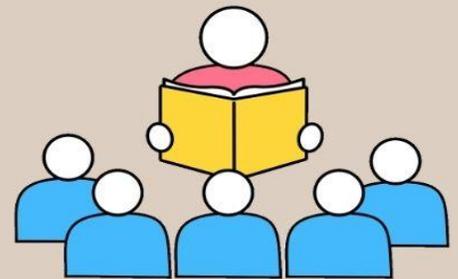
- Regulación emocional

TIEMPO. 40 min

Desarrollo

En un lugar cerrado la persona encargada de la actividad debe leer en voz alta la historia y preguntar como actuarían en esa circunstancia.

“Va Juan muy feliz por el parque, cuando de repente ve a Jorge yendo donde él, pero tiene una mirada muy rara. Juan se pregunta qué le estará ocurriendo. Se acercan y se saludan, pero inmediatamente Jorge comienza a gritar muy molesto. Diciendo que Juan le ha hecho quedar muy mal con sus profesores, diciendo que es mal estudiante, que tiene la culpa de algunas perdidas del aula. Entonces Juan...”.



Conclusión

Después, de compartir sus respuesta y se dividirán en dos grupos: los que llegarían a un acuerdo y buscan un camino pacífico y los que no llegarían a nada y provocarían un conflicto. En forma de debate, se llega a la conclusión de por qué las primeras son mejores que las segundas y el por que tomaron esa decisión llegan a una reflexión general.

¿CÓMO GENERAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ASERTIVA?

TEODORO GÓMEZ DE LA TORRE

Actividad 1

DERECHOS ASERTIVOS



OBJETIVO.

- Desarrollar el autoconocimiento.
- Aprender a hacer valer la opinión personal partiendo de una situación de respeto.

TIEMPO. 60 min

Desarrollo

La persona encargada del grupo pide que cada persona de manera individual, escriba en una hoja los derechos que considera que tienen en el ámbito familiar, escolar y social.

Se dividen en subgrupos, dependiendo del número de participantes y se les pide que identifiquen cinco derechos que tengan en común en las áreas mencionadas anteriormente.

Pasado un tiempo que se hayan acordado, cada grupo expone sus conclusiones y da un debate en grupo.



Conclusión

La persona encargada pide que, de nuevo, se pongan por grupos y reflexione qué derechos tienen las personas que los rodean en el contexto familiar, escolar y social en general.

Una vez finalizado el debate, se llega a considerar cómo se puede respetar a los demás, haciéndonos respetar mediante una adecuada comunicación.

¿CÓMO GENERAR UNA ADECUADA COMUNICACIÓN ASERTIVA?

TEODORO GÓMEZ DE LA TORRE

Actividad 2

FOTOPROYECCIÓN



OBJETIVO.

- Permitir que cada persona se exprese libremente.
- Identificar cómo cada uno se identifica

TIEMPO. 40 min

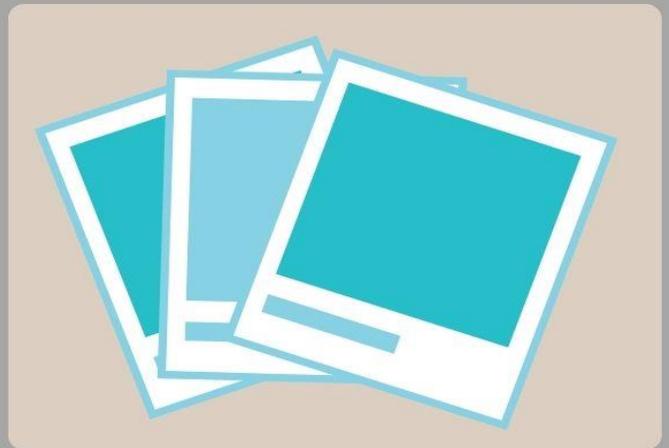
Desarrollo

La persona encargada divide al grupo por subgrupos.

Le ofrece a cada grupo una imagen y les pide que, de manera individual, escriban qué sucedió antes, qué ocurre en el momento y qué pasará después de la imagen.

Cuando hayan acabado, uno a uno comparte con sus compañeros su narración. Debaten entre todos e intentan llegar a una situación común.

Cada subgrupo elige a un compañero que exponga delante de los demás compañeros.



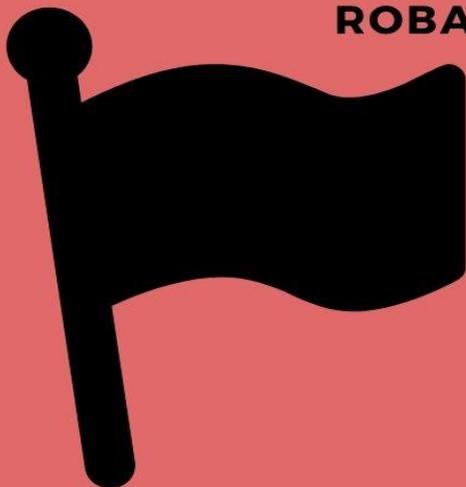
Conclusión

El desarrollar actividades grupales donde se pueda conocer la perspectiva de cada persona permitirán compartir ideas y generar nuevas formas de comunicación dependiendo a las perspectivas del grupo, respetando cada ideología y proporcionando una comunicación activa.

PENSAR ANTES DE ACTUAR.

TEODORO GÓMEZ DE LA TORRE

Actividad 2



ROBAR LA BANDERA

OBJETIVO.

- Desarrollar una mejor capacidad de toma de decisiones en equipo, además de hacer ver a los participantes de la necesidad de cooperar

TIEMPO. 40 min

Desarrollo

La actividad empieza formando dos grupos opuestos: el de los policías y el de los ladrones. Se coloca la bandera en el interior del espacio de los policías, bandera la cual los ladrones tienen que conseguir.

La idea es que los ladrones consigan robar la bandera y llevarla a su campo, pero sin que sean detenidos por los policías. Si alguno es detenido, el ladrón va a la cárcel y la bandera vuelve a su sitio.



Conclusión

El trabajo en equipo es importante y es un impulsor para que las personas sepan manejar una adecuada comunicación y desarrollo de pensamientos que permitan generar conciencia respecto a lo que van actuar o decir con respeto.

PENSAR ANTES DE ACTUAR.

TEODORO GÓMEZ DE LA TORRE

Actividad 2

INFLARSE COMO GLOBOS



OBJETIVO.

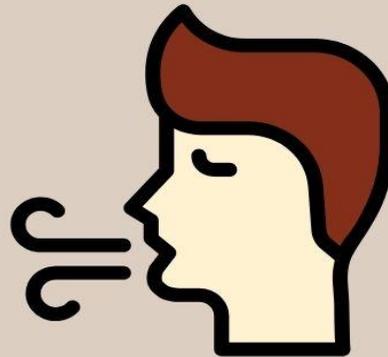
- Aprender a calmarse ante una situación de conflicto.

TIEMPO. 40 min

Desarrollo

La persona encargada inicia la actividad explicando que, cuando nos encontramos en una situación conflictiva, esto nos produce una reacción emocional y, también, fisiológica.

Después de esta explicación se les dice que vamos a inflarnos como globos. Primero, se tomarán respiraciones profundas, estando de pie y con los ojos cerrados. A medida que se vayan llenando los pulmones de aire, irán levantando sus brazos. Este paso se repite muchas veces para que todos hayan aprendido a hacer el ejercicio correctamente.



Conclusión

Cuando hayan pasado unos minutos y se hayan relajado, se les preguntan si creen que pueden realizar estos ejercicios cuando estén enfadados, ya que la respiración es fundamental para poder oxigenar nuestros pensamientos y poder liberarnos de situaciones conflictivas.

Gracias

UTN - TGT

2023

CONCLUSIONES

1. Se evaluó por medio del test ESOC, la capacidad de resolución de conflictos en los estudiantes de tercer año de bachillerato en la Unidad Educativa “Teodoro Gómez de la Torre”, dando como resultado el análisis de las distintas dimensiones que califican habilidades específicas como el control emocional, la competencia comunicativa y la evaluación de resultados, que contribuyen a manejar los conflictos de manera efectiva.
2. Según los resultados generales de esta investigación si existe una aceptación a la hipótesis del investigador es decir si hay una correlación en género y la capacidad de resolución de conflictos puesto que entre hombres y mujeres se encuentra diferencias estadísticamente significativas con respecto al control emocional, competencia comunicativa y la resolución de conflictos, exepcto por la evaluación de resultados donde no se cumplio la hipótesis del investigador sino la hipótesis nula, que menciona que no existe una relación entre el género y el nivel de evaluación. A pesar de que los conflictos son parte de la vida cotidiana de todo ser humano, hay ciertos factores sociales, ambientales y biológicos que provocan cambios en la forma de resolver conflictos.
3. Se realizó una guía didáctica con los resultados obtenidos en esta investigación para contribuir al conocimiento en la resolución de conflictos, especialmente en el contexto educativo. La guía servirá de base para investigaciones futuras y será relevante para educadores, psicólogos y profesionales educativos interesados en mejorar las habilidades de resolución de conflictos en estudiantes. Las actividades propuestas tienen como afán el generar conciencia en los estudiantes desarrollando nuevas habilidades comunicativas y de razonamiento para elevar su control emocional y evitar problemas futuros.

RECOMENDACIONES

1. Al pasar el tiempo existen muchos cambios significativos en la comunidad educativa, tanto como el personal y los estudiantes, al conllevar un nuevo año electivo es importante evaluar cada cierto tiempo a cada promoción nueva de estudiantes, para obtener resultados actuales que permitan el desarrollo de nuevos estudios y mejoras, según las necesidades que se presenten en cada grupo. Además, el crear nuevas evaluaciones a otros niveles educativos sería de gran utilidad para ver su desarrollo referente a la resolución de conflictos en su estadía en la institución.
2. Fomentar la conciencia sobre las diferencias de género en la resolución de conflictos puede alentar a una mayor diversidad de género en roles de liderazgo y toma de decisiones en la sociedad. Es importante generar conciencia en reconocer y abordar las diferencias de género en la resolución de conflictos, se puede trabajar en la reducción de los estereotipos de género y las expectativas tradicionales de roles de género. Esto puede ayudar a empoderar a los estudiantes de todos los géneros a desarrollar habilidades de resolución de conflictos de manera efectiva.
3. Emplear la guía para usar sus actividades lúdicas, que ayudarán a generar habilidades y conocimientos en la solución de conflictos en el contexto educacional. Esta guía podrá ser utilizada a favor de la institución, maestros, DECE y todo personal educativo proporcionando cambios positivos en los estudiantes. Dicha guía también podrá ser utilizada en más estudiantes de la institución para generar conocimiento, habilidades y estrategias de mejora en resolver problemas y conflictos.

Referencias

- Alvarado, M. E. (1 de Enero de 2003). *Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca*. Obtenido de Tabula Rasa: <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- Av. Psicol. Latinoam. . (junio de 2007). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-47242007000100002#:~:text=La%20psicolog%C3%ADa%20es%20la%20ciencia,niveles%20cognitivo%2C%20emocional%20y%20motor.
- Barrios, A. (2016). *Scielo*. Obtenido de Revista de Psicología (PUCP): http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472016000200003&script=sci_arttext
- Basto, O. E. (2008). *Universidad Santo Tomás de Bogotá* . Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/diver/v4n1/v4n1a16.pdf>
- Bellanger, L. T. (noviembre de 2016). *Fondo de Población de las Naciones Unidas*. Obtenido de Aprendo a manejar mis conflictos: <https://nicaragua.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Aprendo%20a%20Manejar%20mis%20Conflictos.pdf>
- Bertrand, R. (04 de Octubre de 2015). *Psicología y mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/social/psicologia-social>
- Caridad, M., Cardeño, N., Cardeño, E., & Castellano, M. I. (15 de Julio de 2017). *Revista Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n50/a17v38n50p06.pdf>
- Castillo, J. L. (2020). *MD Uniminuto* . Obtenido de Corporación Universitaria un minuto de Dios. : https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/14288/2/TM.ED_LozanoCastilloJineth_2020.pdf
- Castro, }. C. (2002). *Repositorio UFC*. Obtenido de EL CONFLICTO Y LA PSICOLOGÍA SOCIAL: https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/12583/1/2002_art_jrcastro.pdf
- Ceniceros, S. Y., Soto, M. A., & Escárzaga, J. F. (2017). La inteligencia emocional y el aprendizaje significativo. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 4.
- CRUZ, C. I. (2011). *UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/115/1/TESIS%20ESTRATEGIAS%20MEDIADORAS-CONFLICTO%20ESCOLAR%20CECIBEL%202012.pdf>

- Farina, S. (03 de Enero de 2021). *Psicología y mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.com/psicologia/psicologia-humanista-enfoque-centrado-individuo-emociones>
- Fierro, C., & Carbajal, P. (2019). *Scielo*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242019000100009
- Fitzduff, J. B. (Julio de 2007). *Brandeis University*. Obtenido de https://flacsoandes.edu.ec/web/imagesFTP/1281636421.What_is_coex_Spanish.pdf
- Gamarra, D. (2019). *El confidencial*. Obtenido de https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2019-08-15/estudio-hombres-mujeres-cerebro-sexo-oxford_2169695/
- Gardner. (1983). *The Theory of Multiple Intelligences*. New York: Basic Books. doi:ISBN. 978-0465025107
- Garduño, A. S. (2005). *Iztapalapa Revista de ciencias sociales y humanas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/393/39349210004.pdf>
- Hernandez, H. T., Alzamora, N. I., & Pinedo, A. H. (30 de Septiembre de 2021). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2616-79642021000300843&script=sci_arttext
- Hernández-Sampieri, D. R. (2018). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA. En D. R. Hernández-Sampieri, *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA* (pág. 5). Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Laborde, J. L. (12 de Julio de 2003). *Universidad del Norte*. Obtenido de Psicología desde el Caribe: <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301201.pdf>
- Lapponi, S. F. (2000). Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. *CONTEXTOS EDUCATIVOS*, 101.
- Laurent, Y. J. (2019). *Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28937/Camus_LYJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- LC Psicólogos. (2015). *LC Psicólogos*. Obtenido de RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: <https://lcpsicologos.com/entrenamiento-en-habilidades-sociales-y-personales/resolucion-de-conflictos/>

- Mamani, E. F., Tejada, M. L., Ponce, W. C., & Sayco, A. Y. (2016). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001
- Martínez, M. I. (2010). *REVISTA ARISTA DIGITAL*. Obtenido de REVISTA ARISTA DIGITAL: https://afapna.com/aristadigital/archivos_revista/2015_septiembre_0.pdf#page=31
- Ministerio de Educación. (2022). *Ministerio de Educación*. Obtenido de Colmena: <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/10/4-Colmena-Codigo-de-Convivencia.pdf>
- NeuronUP. (27 de Abril de 2022). *NeuronUP*. Obtenido de <https://www.neuronup.com/actividades-de-neurorrehabilitacion/actividades-para-habilidades-sociales/habilidades-sociales-definicion-tipos-ejercicios-y-ejemplos/#:~:text=Las%20habilidades%20sociales%20son%20el,social%20en%20e1%20que%20est%C3%A1>.
- Núñez, T. S., Fernández-Berrocal, P., Rodríguez, J. M., & Postigo, J. M. (2008). *EDUCATION & PSYCHOLOGY*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2931/293121924011.pdf>
- Ortega, R. (1998). “La Convivencia Escolar: qué es y cómo abordarla”. En R. O. colaboradores, *“La Convivencia Escolar: qué es y cómo abordarla”*. (págs. 26-27). Novograf.
- Patricia, L. P. (2014). *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil* . Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3615/1/T-UCSG-PRE-FIL-EP-27.pdf>
- Rodríguez., N. B. (4 de Octubre de 2021). *Psicología-Online*. Obtenido de https://www.psicologia-online.com/habilidades-sociales-que-son-tipos-listado-y-ejemplos-4587.html#anchor_1
- Salazar, J. A. (2015). *FUNDES* . Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jose-Andrade-Salazar/publication/318018883_Introduccion_a_la_psicologia_social_Psicologia_social_y_conflicto_Apuntes_para_la_construccion_de_una_psicologia_social_compleja_bajo_un_dispositivo_clinico-social/links/59555
- Salus. (12 de 2016). *Scielo*. Obtenido de Scielo: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-71382016000300002#:~:text=Lo%20anteriormente%20dicho%20es%20lo,diferente%20situaciones%20que%20se%20presenten.

- Santos, M. d. (2009). *Innovación y experiencias educativas* . Obtenido de https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Nu_mero_16/MARIA%20CARMEN_PASTOR_1.pdf
- Saporito, A. (2018). *Utecnoticias*. Obtenido de <https://www.frbb.utn.edu.ar/utec/49/la-inteligencia-emocional-como-componente-del-liderazgo.html#:~:text=Goleman%20identifica%20cinco%20aspectos%20principales,motivaci%C3%B3n%20empat%C3%ADa%20y%20habilidad%20social>.
- Serna, D. K. (junio de 2018). *UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa_ixtlahuaco/2018/Psicologia.pdf
- Torre, J. L. (2006). *Revista Cultura*. Obtenido de https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_20_1_escalade-solucion-de-conflicto-construccion-y-validez.pdf
- Torres, A. (6 de Febrero de 2017). *Psicología y mente*. Obtenido de Conductismo : <https://psicologiaymente.com/psicologia/conductismo>
- Torres, J. L. (12 de Julio de 2003). *Psicología desde el Caribe*. Obtenido de Universidad del norte de Colombia: <https://www.redalyc.org/pdf/213/21301201.pdf>
- TORRES, M. V., & CORREA, A. G. (2002). EDUCACIÓN SOCIO-AFECTIVA Y PREVENCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LOS CENTROS ESCOLARES. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorad*, 176.
- Universidad de San Buenaventura . (12 de Junio de 2020). *Universidad de San Buenaventura* . Obtenido de Universidad de San Buenaventura : <https://usbmed.edu.co/noticias/ampliacion-informacion/artmid/1732/articleid/4675/resolucion-de-conflictos-y-toma-de-decisiones>
- Valero, A. L., & Fernanández, E. E. (2002). *Revista interuniversitaria de Formación del profesorado*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/274/27404310.pdf>
- Valle, I. D., & Castillo, M. Á. (2010). Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación . *Revistas UCM*, 115.

Anexos

Anexo 1. Test ESOC en forms.

* Indica que la pregunta es obligatoria



PSICOLOGÍA
GENERAL

CONSENTIMIENTO
Consentimiento Informado:
Docente: Msc. Miguel Ángel Posso
Nombre: Diana León Carrera: Psicología
Semestre: Séptimo
Fecha: 24 de noviembre del 2022. Tema: Base de datos del tema
Estimado estudiante, usted ha sido invitado a participar voluntariamente de esta investigación que tiene como objetivo contribuir al conocimiento de las estrategias de resolución de conflictos. Debe saber que participar de este estudio no conlleva ningún riesgo físico ni psicológico. Los resultados de este cuestionario son estrictamente anónimos y confidenciales y, en ningún caso, accesibles a otras personas. Si usted tiene alguna duda, puede comunicarse al correo: dcleonc@utm.edu.ec
A continuación, encontrará una serie de enunciados. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa veridicamente su propia experiencia.

Seleccione para aceptar el consentimiento. *

Sí, acepto.

[Siguiente](#) [Revisar formulario](#)



UTN
IBARRA - ECUADOR

Psicología

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE “UTN”

dianaleon2405@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

DATOS INFORMATIVOS

Instrucciones:

1. Conteste cada pregunta con sinceridad.
2. Seleccione una sola respuesta en cada pregunta.

1. Seleccione su género *

Masculino

Femenino

2. Escriba su edad en números *

Tu respuesta _____

Anexo 2. Cuestionario de la Escala de Solución de conflicto (ESOC)

Estas páginas contienen una serie de frases cortas que permite hacer una descripción de ti mismo (a). Para ello, debes indicar en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación responden a como te sientes, piensas o actúas. Hay cinco respuestas por cada frase. Coloca el número que corresponda a tú elección.

No hay respuestas «correctas» e «incorrectas», ni respuestas «buenas» o «malas. Responde honestamente y sinceramente de acuerdo a como eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. No hay limite de tiempo, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a todas las oraciones.

- | |
|--|
| 1. Rara vez o nunca es mi caso |
| 2. Poca veces es mi caso |
| 3. A veces es mi caso |
| 4. Muchas veces es mi caso |
| 5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso |

1. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables. ()
2. Intento no herir los sentimientos de los demás. ()
3. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas. ()
4. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo. ()
5. Después de enfrentar un problema, evalúo si mis acciones fueron positivas o negativas. ()
6. Suelo controlarme en situaciones muy difíciles. ()
7. Me resulta difícil adaptarme a situaciones nuevas. ()
8. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso. ()
9. Mis amigos me confían sus intimidades. ()
10. Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas. ()
11. Cuando alguien me levanta la voz, yo también lo hago. ()
12. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas. ()
13. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas. ()
14. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto. ()

15. Cuando soluciono un problema me gusta saber qué estuvo bien y qué mal. ()
16. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles. ()
17. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás. ()
18. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar. ()
19. El hacer muecas o mímicas me trae problemas. ()
20. Le doy importancia a la evaluación de las conductas para mejorar. ()
21. Me importa lo que puede pasarle a los demás. ()
22. Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente. ()
23. Cuando discuto con alguien suelo hablarle fuerte. ()
24. Analizo constantemente mis comportamientos. ()
25. Creo en mi capacidad para enfrentar los problemas. ()
26. Cuando alguien me fastidia no lo soporto y reacciono. ()
27. Cuando discuto con alguien trato de comprender el por qué actúa así. ()
28. Nunca he podido controlar mi cólera. ()
29. Después de solucionar un problema evalúo si la respuesta fue adecuada o no. ()
30. Suelo controlarme frente a las situaciones difíciles. ()
31. Considero importante saber cómo se sienten las personas. ()
32. Cuando me siento mal no quiero saber de nada ni nadie. ()
33. Suelo hacer gesto cuando algo no me gusta. ()
34. Cuando me preguntan algo y no quiero contestar hago gestos. ()
35. Cuando mis respuestas no solucionan un problema trato de evaluar qué es lo que falló. ()

Anexo 3. Cuestionario de la Escala de Solución de conflicto modificado (ESOC)

Consentimiento Informado:

Estimado estudiante, usted ha sido invitado a participar voluntariamente de esta investigación que tiene como objetivo contribuir al conocimiento de las estrategias de resolución de conflictos. Debe saber que participar de este estudio no conlleva ningún riesgo físico ni psicológico. Los resultados de este cuestionario son estrictamente anónimos y confidenciales y, en ningún caso, accesibles a otras personas. Si usted tiene alguna duda, puede comunicarse al correo: dcleonc@utn.edu.ec A continuación, encontrará una serie de enunciados. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia experiencia.

Instrucciones:

- Conteste cada pregunta con sinceridad.
- Seleccione una sola respuesta en cada pregunta.

CUESTIONARIO

1. Género: M () F () Otro ()

2. Edad: años

3. Autodefinición étnica: Blanco () Mestizo () Afrodescendiente () Indígena

() Otro:

4. Año de bachillerato: Primero () Segundo () Tercero ()

5. Sus padres: Viven juntos () Están separados o divorciados()

6. Usted vive con: Sus padres () Solo mamá () Solo papá () Otros familiares ()

No hay respuestas «correctas» e «incorrectas», ni respuestas «buenas» o «malas. Responde honestamente y sinceramente de acuerdo a como eres, NO como te gustaría ser, no como te gustaría que otros te vieran. No hay limite de tiempo, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a todas las oraciones.

1. Nunca es mi caso

2. Rara vez es mi caso

3. A veces es mi caso

4. Muchas veces es mi caso

5. Siempre es mi caso

7. Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()

- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

8. Intento no herir los sentimientos de los demás.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

9. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

10. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

11. Después de enfrentar un problema, evalúo si mis acciones fueron positivas o negativas.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()

- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

12. Suelo controlarme en situaciones muy difíciles.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

13. Me resulta difícil adaptarme a situaciones nuevas.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

14. Puedo manejar situaciones de estrés, sin ponerme demasiado nervioso.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

15. Mis amigos me confían sus intimidades.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

16. Soy impulsivo (a), y eso me trae problemas.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

17. Cuando alguien me levanta la voz, yo también lo hago.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

18. Soy bueno para comprender los sentimientos de las personas.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

19. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

20. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.

- Nunca es mi caso ()

- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

21. Cuando soluciono un problema me gusta saber qué estuvo bien y qué mal.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

22. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

23. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

24. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()

- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

25. El hacer muecas o mímicas me trae problemas.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

26. Reflexiono sobre mis conductas para mejorar.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

27. Me importa lo que puede pasarle a los demás.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

27. Tengo una tendencia a explotar de ira fácilmente.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

28. Cuando discuto con alguien suelo hablarle fuerte.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

29. Analizo constantemente mis comportamientos.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

30. Creo en mi capacidad para enfrentar los problemas.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

31. Cuando alguien me fastidia, no lo soporto y reacciono mal.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

32. Cuando discuto con alguien trato de comprender el por qué actúa así.

- Nunca es mi caso ()

- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

33. Nunca he podido controlar mi enojo.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

34. Después de solucionar un problema evalúo si la respuesta fue adecuada o no

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

35. Suelo controlarme frente a las situaciones difíciles.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

36. Considero importante saber cómo se sienten las personas.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()

- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

37. Cuando me siento mal no quiero saber de nada ni nadie.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

38. Suelo hacer gestos o muecas cuando algo no me gusta.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

39. Cuando me preguntan algo y no quiero contestar hago gestos o muecas.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()
- Siempre es mi caso ()

40. Cuando mis respuestas no solucionan un problema trato de evaluar qué es lo que falló.

- Nunca es mi caso ()
- Rara vez es mi caso ()
- A veces es mi caso ()
- Muchas veces es mi caso ()

- Siempre es mi caso ()

Anexo 4. Guía de Resolución de conflictos.

